

Arrecife a 27 de diciembre de 2018

## **Resolución premios Mejor EOMA y Mejor EDG Summer 2018**

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote con CIF Q3500356E y domicilio a los efectos oportunos en Calle Triana, 38 – 35500 Arrecife, otorgan los siguientes reconocimientos según las bases establecidas para los premios edición Summer 2018.

Los premios mejor EOMA y mejor EDG Summer 2018 tendrán vigencia limitada, hasta ser relevados o revalidados por la siguiente convocatoria.

### **Mejores EOMA 2017**

Las EOMA (Empresas Operadoras del Museo Atlántico), son el nexo de unión entre los visitantes y el Museo Atlántico. Como intermediarios colaboradores que han firmado la declaración responsable, deben velar por la conservación del medio y por la satisfacción de los clientes.

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo crean y promocionan los premios para reconocer a aquellas EOMA que prestan un servicio de calidad y colaboran con el sistema de escucha, recabando encuestas para conocer la satisfacción de cada uno de nuestros visitantes, contribuyendo así a orientarnos a la mejora continua.

Con respecto a los premios EOMA, recordamos que los requisitos mínimos para obtener el reconocimiento eran cumplir con el porcentaje máximo de error muestral (20%), y al mismo tiempo disponer de al menos un 1% de las visitas totales al Museo.

En esta ocasión tenemos un doble tercer premio, por coincidencia de puntuaciones totales.

EOMA	ERROR MUESTRAL	NOTA
Island Watersports	17,44%	9.70
Lanzarote Dive Center	15,77	9.34
Manta Diving	15,64	9.33
Pura Vida	5,51%	9.33

El 80% del cómputo final de la nota se ha obtenido de las encuestas de satisfacción, específicamente de la pregunta de recomendación final - NPS (de aquellas encuestas debidamente cumplimentadas)

Para la selección de los premiados también se ha tenido en consideración los criterios expuestos en las bases, por parte de los operarios de la Foca Monje (10%), concretamente:

- Puntualidad
- Enviar guías acreditados
- Acudir con reservas
- Traer principiantes en horario establecido
- Amarrar y desamarrar donde se le indica

Por su parte, el diez por ciento (10%) que muestra la valoración de la oficina del Museo Atlántico, para definir el grado de cumplimiento a las normas se basa en los siguientes parámetros:

- Actualiza las reservas
- Cumple las normas de publicidad

En la siguiente página se muestra la tabla de EOMA, con las **tasas de encuestas** conseguidas (requisito de corte inferior al 20% en la primera columna), y en la última columna las **notas finales**, (en base a aplicar un 80% del NPS, un 10% de las notas de la Oficina del Museo Atlántico y un 10% restante asignado por parte de los operarios de la Foca Monje)



<b>EOMA</b>	<b>ERROR MUESTRAL</b>	<b>NPS</b>	<b>FOCA MONJE</b>	<b>OFICINA MUSEO</b>	<b>MEDIA</b>
Island Watersports	17,44%	9,78	10,00	8,75	9,70
Lanzarote Dive Center	15,77%	9,24	9,50	10,00	9,34
Manta Diving	15,64%	9,44	9,00	8,75	9,33
Pura Vida	5,51%	9,38	9,50	8,75	9,33
Timanfaya Sub	9,85%	8,53	10,00	10,00	8,82
Lanzarote Buceo	3,92%	8,65	9,50	8,75	8,74
Océanos del Fuego	11,60%	8,10	10,00	10,00	8,48
Alisios Sub	13,88%	7,97	9,50	8,75	8,20
Marina Rubicón Diving Center	32,57%		8,00	8,75	1,68
La Santa Diving	35,20%		10,00	10,00	2,00
Dive College Lanzarote	48,94%		9,50	7,50	1,70
Buceo Fariones	53,82%		9,50	10,00	1,95
Aquanautic Club Lanzarote	98,00%		9,50	8,75	1,83
Aquatis Diving Center	98,00%		10,00	8,75	1,88
Atlantis Diving Lanzarote	98,00%		9,00	10,00	1,90
Dawn Dives Academy Rubicón	98,00%		9,50	7,50	1,70
Lanzarote Ocean's Divers	98,00%		9,50	10,00	1,95
Lanzarote Non Stop Divers	98,00%		9,00	10,00	1,90
The Dive Shop	98,00%		9,50	6,25	1,58
Active Scuba Diving			10,00	8,75	1,88
Apnea Canarias			10,00	8,75	1,88
Aquasport Diving			10,00	8,75	1,88
Calipso Diving			9,00	10,00	1,90
Canary Island Divers			10,00	8,75	1,88
Daivoon			10,00	10,00	2,00
Deep Team			10,00	8,75	1,88
Euro Divers Lanzarote			10,00	8,75	1,88
Liquid Planet			10,00	7,50	1,75
Native Diving Lanzarote			9,50	8,75	1,83
Techno Diving			10,00	10,00	2,00
WindBlue Sports			10,00	10,00	2,00
Diving Toninas			*	*	*

- \* Se carecen de datos suficientes para su valoración

## Mejores EDG 2017

Un EDG (Eco Dive Guide) es un guía acreditado del Museo Atlántico, que habiendo firmado la declaración responsable, se compromete a contribuir con la conservación del Museo, y del ecosistema marino en el que se encuentra. Éste personal de primera línea con el cliente, supone una pieza fundamental en la satisfacción final del Museo.

La iniciativa del premio mejor EDG surge con la finalidad de premiar las buenas prácticas y fomentar el buen hacer entre el colectivo EDG.

Con respecto a los premios EDG, recordamos que el requisito mínimo para obtener el reconocimiento, era cumplir con al menos 15 valoraciones. De los guías que cumplen este requisito, se presentan los tres con mejores valoraciones.

<b>EDG</b>	<b>EOMA</b>	<b>NOTA</b>
Iain Irving	Island Watersports	9.57
Sebastián Ceriani	Pura Vida Diving	9.52
Santiago Alonso García	Pura Vida Diving	9.51

Para fijar la nota final el 80% se ha basado en las tres preguntas del cuestionario relativas a los EDG (trato, profesionalidad y explicaciones del guía). El restante 20% se ha calculado a partir de las puntuaciones de la Foca Monje y Oficina del Museo Atlántico basadas en los siguientes parámetros:

- Aportar la documentación necesaria
- Identificarse al llegar
- Seguir el procedimiento de entrada y salida
- Puntualidad
- Su relación con otros es buena
- Cuidar de sus buzos